

早稲田大学大学院日本語教育研究科

修 士 論 文 概 要 書

論 文 題 目

文字チャットにおける送信者の意図と受信者の解釈
—謝罪場面でのパラ言語と構成要素に着目して—

品田 洋介

2016年3月

第1章 序論

本章では、研究背景、研究目的、本論文の構成について述べる。

本研究は、文字チャットの謝罪場面において、20歳代の日本語母語話者はどのような意図をどのように表現しているか、そしてそれらを日本語母語話者および日本語非母語話者はどのように解釈するのかを調査したものである。

本研究の背景には筆者自身の体験がある。文字チャットにて謝罪をされた際に、大きな違和感を覚えることが時々ある。音声通話とも携帯メールとも違う、独特な様式が20歳代の文字チャットコミュニケーションで展開されていることを実感するのである。無論、これらのコミュニケーションの齟齬は、「世代差」の一言で片付くこともある。しかし、日本語母語話者と日本語非母語話者が共存する20歳代の学生コミュニティにおいて、円滑なコミュニケーションを実施できるような示唆を行うことは、日本語教育の立場から必要なことである。

事実として、総務省（2015）の調査が示すとおり、20代の非対面コミュニケーションにおいて、文字チャットが事実上の標準となっている。そして、外国人留学生は20代が多数を占める。したがって、文字チャットは外国人留学生と日本人学生が交流をする場合に必要不可欠な手段となっている。

そのために、本研究では実態調査として、20代の日本語母語話者がどのような意図をどのように表現しているか、また、日本語母語話者と日本語非母語話者はどのように解釈するのか、を明らかにする。本研究のリサーチクエスション（以下、RQ）は以下のとおりである。

RQ1： 謝罪場面における文字チャットにおいて、日本語母語話者は、どのような意図を、どのように表現しているか

RQ2： 謝罪場面における文字チャットにおいて、日本語母語話者および日本語学習者の解釈に影響をおよぼす要因は何か

以上の2点を総合的に考察し、よりよい人間関係を築くための日本語コミュニケーションの実施について、日本語教育の視点から提示する。

第2章 先行研究

本章では、パラ言語および 2000 年代の携帯メールコミュニケーションについての先行研究をまとめ、本研究の位置づけを述べる。

対面による音声コミュニケーションでは、言語メッセージ以外にさまざまな情報が伝達される。藤崎（1994）は、音声が運ぶ意味内容を情報生成の観点から 3 種類に分類した。「言語情報」「パラ言語」「非言語情報」の 3 種類である。藤崎の分類では、パラ言語情報は話し手の意図や態度、非言語情報は感情と個人性を含む。

さらに、森（2014）は、藤崎の分類基準を一部修正し、「意図的に生成された感情と不随意的に生成された感情とを区別すること」を提案している。そして、藤崎の分類による「パラ言語」と「メッセージとして意図的に生成される感情」をあわせ「パラ言語メッセージ」とする情報伝達モデルを提案している。

また、前川（2014）は、日本語学習者群と日本語非学習者群のパラ言語情報の知覚について調査を行っている。その結果、パラ言語の言語普遍性と言語依存性が共存していることを実証している。すなわち、多くの言語で共通するパラ言語表現と特定の言語にのみ依存するパラ言語表現があるということである。

柏崎（2000）は、依頼談話においては、談話の前置きにおける発話持続時間、パラ言語の起伏度、ポーズの有無および長さにより、聞き手が話し手の意図を事前に予測しているとする。つまり、日本語会話、特に依頼、指示、許可、提案、勧誘などの機能表現においては、パラ言語情報が重要な役割を果たしていると結論付けている。

2000 年代は携帯メールにおける表現について多くの論考がなされた。三宅（2006）は、携帯メールでの謝罪場面における配慮行動について調査している。そして、「親しくない人へ敬体の返信メールをする場合、その冷たい印象を緩和するために絵記号を使っている」ことを示唆している。

久保田（2012）は、携帯メールの話し言葉性が抱える「パラ言語情報の欠如」という制約下での絵文字の機能、および絵文字によるテキストの構造化について追求している。「絵文字は音声に伴うパラ言語情報と同様に、発話態度の理解を一定の方向に導くコンテキスト化機能を担っている」こと、そして「メール会話を 1 つの談話としてとらえた場合に、その談話上でどのような絵文字がどの位置に出現するかによって、間接的に談話の構造化に寄与している」ことを述べている。

以上を踏まえ、本研究の位置づけを述べる。前述のとおり、2000 年代の携帯メールの絵

文字などについては様々な論考がなされている。しかし、2010年代に登場した、モバイル端末による文字チャットについての研究は管見の限り見当たらない。文字チャットは携帯メールや音声通話とは特性が違う。なぜなら、文字チャットは、同期／非同期コミュニケーション併用型の文字会話だからである。方向性や送信・受信などの性質において、文字チャットは携帯メールとも音声通話とも違う属性を備えている。したがって、本研究は、20歳代の文字チャットにおいて、発信者がどのような意図をどのように表現しているか、そして受信者がどのように解釈しているか実態を明らかにすることを目的とする。新しいメディアを利用したコミュニケーションについて、日本語教育の立場から示唆を行えるであろう。

第3章 調査I：日本語母語話者の意図と表現

本章では、本研究のRQ1「謝罪場面における文字チャットにおいて、日本語母語話者は、どのような意図を、どのように表現しているか」を明らかにするために行った調査Iの概要と分析方法、結果を述べる。

調査目的は、20代の日本語母語話者が謝罪場面における文字チャットで、どのような意図をどのように表現するかを明らかにすることである。調査方法は、本調査では、謝罪場面を設定し、ロールプレイング会話によりチャット文を取得した。なお、本調査ではより実態に近い入力環境で調査するために、入力機器は調査協力者所有のスマートフォンに限定した。

文字チャット取得後、得られたさまざまな表現において、送信者（日本語母語話者）にチャット文を見ながら音読してもらった。そして、どのような意図をもってどのように表現しているか、半構造化インタビュー調査を実施した。インタビューはICレコーダーにて記録を行った。

その結果、以下の5点が明らかになった。

- (1) 謝罪場面の文字チャットにおいて、日本語母語話者は「言いよどみ」や「下降イントネーション」を「長音化記号（音引きや波形など）」「句読点」「感嘆符」「顔文字」「Emoji」によって表現していることがわかった。
- (2) 謝罪場面の文字チャットにおいて、日本語母語話者は「謝意のインパクト」や「負

- の雰囲気のカモフラージュする意図」を、「！」（感嘆符）を用いて表現していることがわかった。
- (3) 謝罪場面の文字チャットにおいて、日本語母語話者は「言いよどみ」「切迫感（焦り）」「しおらしさ」「自分も落ち込んでいる様子」を、「顔文字」や「Emoji」、「漢字を使用した感情表現文字」を用いて、表現していることがわかった。
- (4) 謝罪場面の文字チャットにおいて、日本語母語話者は、発信権を行使する意図をもって、吹き出し区切りを意識していることがある。つまり、発話中に割り込まれることを避け、伝えたい内容を一度に発信したい場合は、吹き出し区切りを設けない。
- (5) 謝罪場面の文字チャットにおいて、日本語母語話者は、悪い印象を与えたくないという意図をもって、特定の表現を避用することがあることがわかった。「顔文字」の避用と「句点」の避用である。「顔文字」は「謝罪場面で顔文字を使うと、軽い感じになるから」という理由で避用する。「句点」は、「句点で終わると、なんとなく『怖い感じ』」という理由で避用する。

第4章 調査Ⅱ：日本語母語話者と非日本語母語話者の解釈

本章では、本研究のRQ2「文字チャットの謝罪場面において、日本語母語話者および日本語学習者の解釈に影響をおよぼす要因は何か」を明らかにするために行った調査Ⅱの概要と分析方法、結果を述べる。

1. 調査Ⅰで取得した日本語母語話者の文字チャットを、「申し訳なさ」で5段階評価してもらった。
 2. その後、申し訳なさの差がどのような表現形式から感じとれるか、半構造化インタビューを実施した。インタビューはICレコーダーにて録音、文字化して資料にまとめる。また、必要に応じて、文字チャットも実施しながらインタビューを実施した。
- その結果、下記の3点がわかった。

- (1) 文字チャットの謝罪場面において、送信者の意図通りに解釈されない文字表現があることがわかった。「感嘆符」「長音化記号」「顔文字」「Emoji」の4種である。感嘆符は、「謝意のインパクト」の表現や「負の雰囲気をカモフラージュ」しているのに対し、

受信者は強い音で発声されている(=逆ギレされている)ように認識することがある。また、「長音化記号」は、音の長さよりも下降調イントネーションを意図しているのに対して、丁寧ではない長音に解釈されることがある。「顔文字」と「Emoji」は視覚的な印象の差が解釈に大きな影響を及ぼす。

- (2) 受信者の解釈に大きく差がでる文字表現以外の構成要素があることがわかった。「談話展開(謝罪、理由、状況説明、提案)」「吹き出し区切り」「顔文字の避用」の3点である。この3点については、受信者による解釈が大きく分かれた。
- (3) 日本語非母語話者が認識できない可能性のある要素があることがわかった。「方言」「顔文字」の2種である。「方言」は、「何を言っているかわからない」「変な日本語」「丁寧ではない印象」であった。また「顔文字」は「記号列にしか見えない」「意味がわからない」という意見が得られた。

第5章 総合的考察と結論

本章では2つのRQに対する答えを踏まえた総合的考察、日本語教育への示唆、および今後の課題を記述する。

本研究で送信者は特に「顔文字」「Emoji」「約物」を用いて、様々な意図を表現していた。しかし、必ずしも受信者に意図が伝わっていたわけではない。送信者の意図と受信者の解釈に差がでる原因は2点ある。1点目は、文字表現に対する解釈の個人差で、2点目は、同期型・非同期型コミュニケーションの認識の差である。すなわち、送信者・受信者それぞれが、文字チャットを携帯メールの延長と捉えているか、会話の代替と捉えているかが影響していると考えられる。すなわち、文字チャットは即時性の低い書き言葉なのか、即時性を伴った話し言葉なのかという問題である。

文字チャットは同期・非同期併用型コミュニケーションである。そして、同期型・非同期は参加者の任意で決定される。つまり、あとで相手の発話をまとめて読むこともできれば、受信したメッセージを逐次読み進めることもできる。したがって、送信者は、吹き出し区切りに意識を向けることになる。例えば、発言権を行使したい場合は、吹き出し区切りを入れずにまとめて発話する。その逆に、相手の反応を伺い、意味交渉をしながら話を進めたいときは、吹き出し区切りを細かく挟むことになる。また同期型か非同期型かで望ましい談話展開も変わってくる。したがって、送信者と受信者が、同期型・非同期型のどちらのコミュニケーションを意識しているかによって、表現と解釈に差が表れるのである。

コミュニケーションのための手段は多様化している。そして、日本語学習者も教室外では新しいメディアによるコミュニケーションを用いることが多いと推測される。よりよい人間関係構築のためには、本研究が明らかにした新しいメディアを用いたコミュニケーションの特性について、学生のみならず教育者も知っておく必要はあろう。

これまでの考察を踏まえ、日本語教育への示唆を3点挙げる。

- 1) 文字によるパラ言語表現の知識の必要性
- 2) 同期・非同期型コミュニケーションを意識した教育および学習の必要性
- 3) 日本語教師が新しいメディア・表現形態を知っていることの必要性

また、今後の課題として、以下を挙げる。

- 1) 日本語非母語話者による表現の実態調査

参考文献

- 久保田ひろい (2012) 「絵文字は何を伝えるか—携帯メールにおける絵文字のパラ言語的機能とテキストの構造化—」『認知言語学論考』10、ひつじ書房、pp.143-192
- 藤崎博也 (1994) 「音声の韻律的特徴における言語的・パラ言語的・非言語的情報の表出」電子情報通信学会技術研究報告書、HC94-37、pp.1-8
- 前川喜久雄 (2014) 「パラ言語情報」森大毅・前川喜久雄・粕谷英樹 (著) 『音声は何を伝えているか—感情・パラ言語情報・個人性の音声科学—』第3章、コロナ社、pp.68-130
- 三宅和子 (2006) 「FTA 場面における対人配慮行動」『社会言語科学会第19回大会発表論文集』、pp.26-29
- 森大毅 (2014) 「音声による情報伝達」森大毅・前川喜久雄・粕谷英樹 (著) 『音声は何を伝えているか—感情・パラ言語情報・個人性の音声科学—』第1章、コロナ社、pp.1-21